

## Ankara

### İç turizm desteksiz dış turizm gelişemez



**Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) ikinci Başkanı ve Anadolu Turizm İşletmecileri (ATİD) Başkanı bu hafta iç ve dış turizmin birbirlerine etkisini yorumluyor. Aydın ayrıca satın aldığınız tatilde vaad edilenler ile karşılaştıklarınızın uyumlu olmaması durumunda neler yapabileceğinizi anlatıyor.**

**Soru:** Arkadaşlarım geçen sene grup halinde bir seyahat acentesi vasıtasıyla tatil satın almışlardı. Fakat döndükleri zaman bir çok aksilikle karşılaştıklarından şikayet edip, "Siz gitmeden önce haklarınızı öğrenin" diye ısrar etmişlerdi. Gazetede sizin köşenize rastladığımda bu konuyu öğrenmek istedim. Bilgilendirirseniz sevinirim.

#### Erkan ALTUNSOY

**Yanıt:** Verdiğiniz örnekten yola çıkarak bilgi vermek istiyorum.

Örneğin, broşürde otel odalarında TV görünüyordu, ama sizin odanızda yok!

1- Tespit ettiğiniz eksikliğin giderilmesini isteyin. Bu isteminizi öncelikle eksikliğin yaşandığı tesis işletmesinden istemek yerinde olacaktır. Eğer tesiste seyahat acentesi sorumlusu varsa, eksikliğin giderilmesini ondan da isteyebilirsiniz. isteğinizin karşılanmaması halinde bunun yazılı olarak kendinize bildirilmesini sağlayın.

2- Eksikliği, açık ve somut olarak derhal seyahat acentenize bildirin. Telefon, faks ile veya tesiste bulunan seyahat acentenizin görevlisine yapacağınız bildirim sonucunda eksikliğin giderilmesi sağlanacak ya da bu eksikliğin sorumlusu tesis işletmesine yapılacak ödemedeki kesinti yapılacak ve bu bedel size ödenecektir. Seyahat acentenize bildirmeden, eksikliği tesise ekstra bir bedel ödeyerek gidermeye çalışmanız halinde, bu bedelin size aynen geri ödenmesi ciddi gecikmelere yol açabilir dikkat etmeniz gerekir.

3- Tesis, sizin kalamayacağınız kadar kötü durumda ya da tesis dolu olduğu için sizi alamıyor. Seyahat acentenizle görüşmeden kendi başınıza hareket etmeyin. Seyahat acenteniz ihbarınız sonucu çözüm üretecektir. Bu çözüme uygun davranın. Bu sorun nedeniyle uğradığınız sıkıntıya ilişkin haklarınız yok olmayacaktır. Zararınızın karşılanmasını isteyebilirsiniz.

4- Sizi rahatsız eden her şeyi, açık olarak yazdığınız bir tutanağı bu hususları gören kişilere imzalatın. Özellikle tesis işletmecisi ve seyahat acentesi temsilcisinin imzaları bulunması yerinde olacaktır. Tutanağın bir suretini saklayın ve diğer suretini seyahat acentenize mümkünse tatil bitmeden veya en geç tatil bitiminden sonraki bir hafta içinde teslim edin.

5- Şikayetinizin giderilmemesi halinde tatilinizin bitiminde seyahat acenteniz ile yaptığınız görüşmede talebenizi bildirin ve seyahat acentenizin buna karşı size sunacağı öneriyi değerlendirin.

6- Bu şikayetleri komisyonları aracılığı ile titizlikle değerlendiren TÜRSAB'a Başvurun.

**Soru:** Tatillerde gidilen beş yıldızlı lüks otellerde ağırklanmasına kesinlikle karşı değilim ancak; Almanların ve Rusların ağırlıklı olduğu bu otellerin çoğunda Türkler olarak ikinci sınıf vatandaş muamelesi görmemiz beni gerçekten çok kızdırıyor. Ayrıca yerli turistler en ufak şeylere uyarılırken yabancı turistlere daha toleranslı davranıldığını fark ediyoruz. Turistler tabii ki ülkemizden çok iyi ağırlandıklarını hissederek gitmeliler ancak yerli turistte gereken önem verilmeli değil mi?

### **Sanem ÖZ**

**Yanıt:** Ülkemizde 1980'li yıllarda başlayan ve yüksek bir seyir izleyen turizm sektörü bugün giderek artan bir ivme yakalamıştır ve rakipleriyle birebir rekabetini sürdüren bir büyüme evresi içerisine girmiştir. Takip edilen bu seyir içerisinde turizm sektörü gerçek benliğini bulana kadar tabii ki çeşitli sınamalardan geçmiş çeşitli aksaklıklar yaşanmış, yerli turist-yabancı turist arasında ayırım olduğu şekilde hissiyatlar doğmuştur.

Ancak tabii ki böyle bir uygulama yada davranış şekli mümkün değildir ve zaman içerisinde Türk müşterilerin, "yabancıların sahip olduğu olanaklarda tatil olanağı bulamıyoruz söylemleri" tarih olmuştur. Bugün tur operatörleri iç pazara yabancıdan daha uygun tatil imkanları sunmakta yaz boyunca her hafta yedi gün paket tatil programları düzenlemektedir. Bu düzenlemelerde iç pazara dış pazardan daha cazip uygulamalar sunulduğu görülmektedir.

Turizm sektöründe yerli turiste önem verilmemesi gibi bir şey kesinlikle söz konusu olamaz bundan hiç şüpheniz olmasın. Çünkü iç turizm olmadan dış turizm kesinlikle gelişemez ve iç turizmin desteği olmadan dış turizm yapılamaz.

**Soru:** Bazı otellerde hak etmediği kadar bol yıldızla karşılaşılıyor. Beş yıldızlı deniyor. Bu kusursuz anlamına gelmesi demek olmalı. Ancak ne yemekler, ne içecekler bu ölçüde kaliteli ve çeşitli oluyor. Sözcüğümü alkollü içeceklerden fazla almamanız için nasıl yokuşa süreceklerini şaşıyorlar. Oysa ki genelde beşte biri alkol alıyor gelen konukların. Ayrıca otel ya da tatilin dezinin taşlık veya kayalık olmasının beş yıldızla tesir etmesi lazım değil mi? Çok iyi bir plajı olan oteller ayrı tutulmamalı diye düşünüyorum. Beş yıldız verme ölçüsü nedir?

### **Bülent ŞEŞEN**

**Yanıt:** Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren otellerdir. Bu konudaki yönetmelik hükümlerine göre belgelendirilir ve denetlenirler.